

Proporcionar la solución completa

DEK elige el Sistema de Desarrollo de Productos de PTC® para aumentar su ventaja competitiva

DEK Printing Machines, Ltd., Dorset, Reino Unido

DEK Printing Machines, Ltd. (DEK) es una compañía global cuyas operaciones de diseño y fabricación tienen sede en el Reino Unido. DEK construye las máquinas utilizadas por la mayoría de los fabricantes de productos electrónicos del mundo; suministra equipamiento a compañías de primera línea que fabrican todo tipo de artículos, desde teléfonos móviles y ordenadores personales hasta sistemas de control de misiles y equipos médicos. Estos clientes diseñan y construyen dispositivos electrónicos en cuyo núcleo residen las placas de circuitos impresos (PCB). Estas delgadas placas de plástico alojan chips y otros componentes electrónicos fijados con un soldador a un laberinto de pistas de metal que conducen corriente eléctrica. Las placas de circuitos impresos son el "sistema nervioso" que hace que los dispositivos electrónicos modernos funcionen. Los equipos de DEK emplean duplicadores para aplicar la pasta de soldar a los nodos conductores en un proceso que se conoce como preformado.

Reto: ofrecer soluciones completas

Tras años de prosperidad en la década de los noventa, una situación económica difícil en el sector de la fabricación de alta tecnología ha llevado a los proveedores de equipos a centrar sus esfuerzos en el suministro de productos más innovadores de una forma más rápida y eficiente. DEK sabe que proporcionar a los clientes una solución completa (producto, servicio, piezas y consumibles) marcará la diferencia con la competencia. Esta diferenciación le ayudará a ganar nuevos clientes pero, sobre todo, a conservar los que ya tiene.

Para proporcionar a los clientes soluciones completas de una forma rentable, DEK optó por centrarse en mejorar los procesos de desarrollo y soporte de sus productos. Con este fin, se ha esforzado por facilitar el acceso a los datos a quienes los necesitan, ya pertenezcan a los equipos de ingeniería, servicio al cliente, fabricación o a cualquier otro departamento de la compañía. Con este objetivo en mente, DEK buscó un socio que tuviera la capacidad necesaria para llevar este plan a la práctica.

Solución: mejorar los procesos de desarrollo de productos con PTC

Habiendo comprado soluciones de PTC en el pasado, DEK ya había experimentado resultados tangibles. Por ejemplo, Pro/ENGINEER® había desempeñado un papel importante en la disminución de la duración del nuevo proceso de diseño de productos de DEK. Esta sólida trayectoria, sumada al hecho de que PTC ofrecía prestaciones de amplitud y diversidad superiores a las de otros proveedores, dio a DEK la confianza necesaria para avanzar de la mano de PTC.

En cuanto DEK expuso su ambicioso proyecto, ambas compañías reconocieron que el Sistema de Desarrollo de Productos (PDS) de PTC reunía unas condiciones únicas para llevar el proceso de desarrollo de productos de DEK a un nivel superior de rendimiento. Partiendo de los resultados iniciales de Pro/ENGINEER, los componentes restantes del PDS simplificarían aún más otras áreas del desarrollo de productos al facilitar el uso compartido de los datos de configuración de los productos en el conjunto de la compañía.

Con el PDS de PTC, DEK disfruta ahora de una posición más ventajosa para aprovechar la mejora de las condiciones económicas mediante el suministro de soluciones de alto rendimiento que ayudarán a sus clientes a alcanzar unos niveles superiores de eficacia en sus propios negocios.



Figura 1: el Sistema de Desarrollo de Productos de PTC mejoró la capacidad de diseño descendente de DEK y le permitió crear su producto más radical hasta la fecha: la línea de productos Galaxy.

“Con el Sistema de Desarrollo de Productos de PTC®, suministramos a nuestros clientes soluciones completas, lo que proporciona a DEK la ventaja competitiva que le consolida como líder del mercado.”

—Martyn Buttle, Director de ingeniería y grupos de productos, DEK Printing Machines, Ltd.

Finalidad: cumplir los objetivos por medio de la ventaja competitiva

El Sistema de Desarrollo de Productos de PTC está ayudando a DEK a lograr sus objetivos de desarrollo de productos y empresariales:

Objetivos empresariales:

- Proporcionar una amplia gama de productos de forma rentable
- Aplicar un enfoque de “solución completa” (producto y servicio)
- Acelerar el tiempo de lanzamiento de productos al mercado
- Impulsar la eficacia de utilización de los recursos

Objetivos de desarrollo de productos:

- Implementar una estrategia de arquitectura de productos modular y basada en plataformas
- Acelerar el proceso de fabricación con diseños más sencillos
- Compartir extensamente los datos de los productos en el conjunto de la compañía

Soluciones que ofrecen más valor a los clientes

A lo largo de los tres últimos años, la mayoría de las compañías del sector de los semiconductores y las placas de circuitos integrados han luchado por seguir siendo rentables. Tras batir récords en el año 2000, el sector sintió los efectos de la recesión económica. Algunas empresas sufrieron pérdidas de volumen de hasta un 50% entre 2000 y 2001. Para empeorar la situación, el poder de adquisición se estaba consolidando rápidamente en pocas manos, ya que los fabricantes contratistas empezaron a exigir precios mejores y entregas más rápidas.

Para mantener su condición de líder del sector, DEK centró sus esfuerzos en proporcionar soluciones que ofrecen a los clientes productos personalizados respaldados por un servicio de calidad y consumibles y piezas de repuesto de disponibilidad inmediata. Para ofrecer este valor, DEK está reforzando dos áreas clave de su proceso de desarrollo de productos: aumentar su capacidad para ofrecer productos personalizados de una forma rentable y agilizar el servicio al cliente.

La personalización es el factor que marca la diferencia

Consciente de que sus clientes valoran más aquellos productos que responden a sus necesidades concretas, DEK optimizó la arquitectura de sus productos para hacerla más modular y favorecer así la personalización. De hecho, la compañía puede construir en la actualidad más de 20 productos diferentes a partir de sus plataformas básicas. Con Pro/ENGINEER de PTC, DEK pudo pasar de su proceso tradicional de diseño ascendente a un proceso descendente que permite obtener una mayor diversidad de productos de forma rentable. Además de facilitar la modularización de los diseños de sus productos, Pro/ENGINEER también ayudó a incorporar controles de los procesos que permitieron a los ingenieros concentrarse en las interfaces predefinidas y en las restricciones de espacio, en lugar de crear constantemente diseños nuevos e impredecibles. Por otra parte, los diseñadores pueden compartir mejor los datos para utilizar las piezas existentes y reducir los inventarios.

Proporcionar la información correcta a las personas adecuadas

Ganar clientes con el producto adecuado es tan solo el primer paso: DEK reconoce la importancia de conservar su base de clientes fieles. Los datos de marketing indican que puede costar cinco veces más vender un producto a un cliente nuevo que venderlo a un cliente existente. Además, según los expertos, los clientes establecidos también invierten más en cada compra y recomiendan los productos a otros clientes.

DEK considera que un soporte al cliente de calidad es un activo estratégico para mantener satisfechos a los clientes. Con el sistema “tradicional” de manuales de piezas impresos, los datos de los productos estaban muchas veces desfasados en el momento de la impresión, lo que con frecuencia llevaba al uso de una pieza incorrecta en un diseño o, lo que es peor, al envío de una pieza inadecuada a un cliente. Para evitar estas situaciones, los ingenieros tenían que robar tiempo a sus diseños para buscar la pieza correcta o ayudar al servicio de soporte al cliente a diagnosticar un problema concreto. Con clientes que se arriesgan a perder decenas de miles de dólares cada hora que una máquina está inactiva, el servicio al cliente es un proceso muy importante para DEK.

En un esfuerzo por resolver estos problemas, DEK amplió la base de su PDS (Pro/ENGINEER) para incluir las funciones de gestión de datos de Windchill PDMLink™. Con Windchill PDMLink, DEK pudo ampliar la disponibilidad de los datos de los productos del grupo de ingeniería al conjunto de la empresa. De esta forma, las personas adecuadas tienen acceso a los datos correctos en el momento oportuno. La solución también proporcionó funciones de gestión de la configuración que permitieron a la compañía sustituir sus manuales de productos impresos por una representación digital dinámica de los productos. En la actualidad, DEK puede asociar una configuración de producto concreta al número de serie de una máquina y realizar un seguimiento a lo largo de su vida útil con el fin de actualizar instantáneamente todos los cambios que se produzcan.

Yendo un paso más lejos, DEK ha cambiado a un sistema de unidades reemplazables en campo (FRU) para simplificar la gestión de las piezas mediante la redefinición de cada producto como una serie de conjuntos (cientos) y no de piezas individuales (miles). Estas configuraciones de productos simplificadas se pueden publicar en la organización, lo que facilita procesos como la distribución de instrucciones de fabricación en todo el mundo y el suministro de un soporte al cliente con la información necesaria para diagnosticar los problemas de una forma más eficaz, todo ello sin recurrir en ningún momento a la ingeniería. Los clientes disfrutan de un servicio más rápido y fiable y DEK, con menos unidades en stock (SKU) y conjuntos de mayor valor, se beneficia de unos costes menores y de unos ingresos más altos.

Conclusión

La asociación entre DEK y PTC ilustra la forma en que dos líderes del mercado han combinado los procesos y las tecnologías de diseño más avanzados para obtener unos resultados excepcionales. Combinados, estos logros en el desarrollo de productos permitirán a DEK ampliar su tradición de diferenciación a soluciones personalizadas que dan respuesta a las necesidades y expectativas concretas de sus clientes.

Copyright ©2004, Parametric Technology Corporation (PTC). Todos los derechos reservados de acuerdo con las leyes de propiedad intelectual de los Estados Unidos y de otros países. La información aquí descrita está basada en la experiencia de un solo usuario. Se proporciona únicamente con fines informativos, puede ser modificada sin previo aviso y no constituye una garantía, un compromiso, una condición ni una oferta por parte de PTC. PTC, el logotipo de PTC, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill, Windchill PDMLink y todos los nombres y logotipos de productos de PTC son marcas comerciales o marcas registradas de PTC o sus filiales en los Estados Unidos y en otros países.